

<p align="center">Coordination Board of administrative services reform</p> <p align="center">Working Group #5.1. under the Donor Board</p>	<p align="center">Координаційна група з реформи адміністративних послуг</p> <p align="center">Робоча група №5.1 Ради донорів</p>
<p align="center">Meeting minutes dated 03/08/2017, at 16.00</p> <p align="center">(Office of EDGE Project, Sofiivska str. 18)</p>	<p align="center">Протокол зустрічі 03/08/2017, 16.00</p> <p align="center">(Офіс проекту EDGE, вул. Софіївська, 18)</p>
<p><u>List of participants:</u></p> <p>Denys Hutenko (MEDT), Valerii Prokopets (MEDT), Oleksandr Kamenchuk (MEDT), Serhii Sharshov (MinRegion), Liliia Popova (MinRegion), Taras Lylyk (MinRegion), Valerii Dobrovolskyi (EDGE Project), Mariia Sokolova (LEV Project), Iuliia Lokshyna (Donor Board Secretariat), Iuliia Sedyk (FBA), Oleksandr Andreiev (Administrative Services Reform Office (ASO), Pavlo Ostapenko (Administrative Services Reform Office (ASO), Oleksii Zelivianskyi (E-GAP Project), Taras Zhuravel (GIZ), Oleksii Kubar (GIZ), Mykola Samar – U-LEAD Project (Component 1).</p>	<p><u>Учасники:</u></p> <p>Денис Гутенко (МЕРТ), Валерій Прокопець (МЕРТ), Олександр Каменчук (МЕРТ), Сергій Шаршов (Мінрегіон), Лілія Попова (Мінрегіон), Тарас Лилик (Мінрегіон), Валерій Добровольський (проект EDGE), Марія Соколова (проект LEV), Юлія Локшина (секретаріат Ради донорів), Юлія Седик (FBA), Олександр Андреев (Офіс реформи адміністративних послуг), Павло Остапенко (Офіс реформи адміністративних послуг), Олексій Зелів'янський (проект E-GAP), Тарас Журавель (GIZ), Олексій Кубарь (GIZ), Микола Самар – проект U-LEAD (компонент 1)</p>
<p><u>Agenda</u></p> <p><u>1. Monitoring of the development of the network of Centers for Administrative Services Provision (CASPs). Initiatives of the Ministry of Regional Development (MinRegion) and the Ministry of Economy for the extension of the CASPs network;</u></p> <p><u>2. Organization of a survey on the assessment of quality of administrative services provision and citizens' satisfaction;</u></p> <p><u>3. Further coordination of actions.</u></p>	<p><u>Порядок денний</u></p> <p><u>1. Моніторинг розвитку мережі ЦНАП. Ініціативи Мінрегіону та Мінекономіки із розширення мережі ЦНАП;</u></p> <p><u>2. Організація опитування з оцінки якості надання адміністративних послуг та задоволеності громадян;</u></p> <p><u>3. Подальша координація дій.</u></p>

WG Meeting Results	
<p><u>1. Monitoring of the development of the network of Centers for Administrative Services Provision (CASPs). Initiatives of the Ministry of Regional Development (MinRegion) and the Ministry of Economy for the extension of the CASPs network.</u></p> <p>1.1. Functioning of two CASPs in one locality (settlement) is inappropriate. If such a locality has a CASP functioning at a LSG body, it will have a better financial support, because LSGs today have better funding, as opposed to Rayon State Administrations (RSA). If we are talking about small ATCs, they can form joint CASPs, in accordance with the Law of Ukraine “On Cooperation of Territorial Communities”. It would be advisable to have a map coordinated with the Ministries, donor projects and local self-government, which would allow coordinating actions to expand the network of CASPs, since in many ATCs it makes no sense to build a full-fledged CASP. (Serhii Sharshov).</p> <p>1.2. Donor organizations should understand that all LSGs want to obtain assistance from them, even if they have already participated in a project on similar topics. (Oleksii Kubar).</p> <p>1.3. The map of geographical accessibility to CASPs, developed by the Administrative Services Reform Office, is a step forward towards the strategic planning of the development of CASPs network, but this research does not provide data on the quality of work of each of the CASPs. Therefore, it would be advisable to continue research in this area (Oleksii Kubar).</p> <p>1.4. Back on the topic of the joint functioning of a rayon CASP and a CASP at a LSG body (ATC), such a model of the city-rayon CASP has already been developed as a conceptual solution to this issue. However, in the cities where our project is being implemented, there are also problems with this. Everyone understands that it is better to work in new well-equipped premises, where visitors also feel better, than when you are placed in a small room for four persons (administrators) and thus imitate the high quality of service provision. Therefore, there may be two variants of the unification of two CASPs: gradual transition of administrators from a CASP at the</p>	<p><u>1. Моніторинг розвитку мережі ЦНАП. Ініціативи Мінрегіону та Мінекономіки із розширення мережі ЦНАП.</u></p> <p>1.1. Функціонування двох ЦНАП у одному населеному пункті є недоречним. Якщо у такому населеному пункті буде функціонувати ЦНАП при ОМС – то він буде мати краще фінансове забезпечення, оскільки ОМС на сьогодні мають краще фінансування, на відміну від РДА. Якщо ми говоримо про невеликі ОТГ, то вони можуть утворювати спільні ЦНАП, відповідно до ЗУ «Про співробітництво територіальних громад». Було б доцільним мати узгоджену із Міністерствами, донорськими проектами та місцевим самоврядування карту, яка б дозволила координувати дії з розширення мережі ЦНАП, оскільки у багатьох ОТГ немає сенсу будувати повноцінний ЦНАП (Сергій Шаршов).</p> <p>1.2. Донорським організаціям потрібно розуміти, що всі ОМС бажають отримувати допомогу від них, навіть якщо вже брали участь у проекті на подібну тематику (Олексій Кубарь).</p> <p>1.3. Карта географічної доступності до ЦНАП, яка розроблена Офісом реформи адмінпослуг – це крок вперед на шляху стратегічного планування розвитку мережі ЦНАП, але у даному дослідженні відсутні дані стосовно якості роботи кожного із ЦНАП. Тому було б доцільно продовжити дослідження і у даному напрямку (Олексій Кубарь).</p> <p>1.4. Повертаючись до теми спільного функціонування районного ЦНАП і ЦНАП ОМС (ОТГ), то така модель міськ-районного ЦНАП вже розроблена як концептуальне вирішення даного питання. Однак, у тих містах, де реалізується наш проект, також із цим є проблеми. Усі розуміють що у новому гарному приміщенні і працювати краще, і відвідувач себе краще відчуває, ніж розміщуватись у невеликій кімнаті чотирьом особам (адміністраторам) і таким імітувати якісне надання послуг. Тому може бути два варіанти об'єднання двох ЦНАП: поступовий перехід адміністраторів із ЦНАП при РДА у ЦНАП ОМС, із</p>

<p>RSA to a CASP at the LSG body, with the subsequent closure of the first; the second option is the siting of two CASPs in one building and clear separation of functions between them. (Taras Zhuravel).</p> <p>1.5. The task of our Coordination Group is actually to develop recommendations on how to address this issue. The research on analyzing the geographical accessibility to CASPs, conducted by our Office, was carried out in order to understand where in the first place it is necessary to expand the network of CASPs, which territories are the most distant to the nearest CASP. And now we have certain figures of how many new CASPs we need to build. Obviously, the results of this research are advisory rather than mandatory for LSGs: we cannot restrict LSGs in their intent to create new CASPs, but first and foremost, we must support the LSGs that are included in this list, as this will affect the achievement of accessibility to services for a large population. (Pavlo Ostapenko).</p> <p>1.6. As for the inventory and logistical support of CASPs, it can be noted that all CASPs require most assistance in organizing: queuing systems, payment for on-site services (organization of POS-terminals for payment by bank card), photocopiers, and information boards. (Pavlo Ostapenko).</p> <p>1.7. MEDT together with the project office and other projects is constantly working on addressing the above issues. The main difficulty is that first we need to determine which CASPs are most in need, and what exactly they need: it could be the establishment of a queue management system, computer and office equipment, payment for services through a POS terminal, and so on. (Denys Hutenko).</p> <p>1.8. The MinRegion has made a proposal to amend the CMU Resolution No. 606, which states that in rayons, the territory of which is completely covered with ATCs, the creation of structural units at the RSAs of such regions for provision of administrative services is inappropriate. After approval of the draft amendments to this Resolution, the Ministry of Economic Development, the Ministry of Regional Development and MEDT will jointly be able to review the expediency of functioning of CASPs at RSAs in such rayons. (Serhii</p>	<p>подальшим закриттям першого; другий варіант – розміщення в одній будівлі двох ЦНАП і чітке розмежування функцій між ними (Тарас Журавель).</p> <p>1.5. Завдання нашої координаційної групи власне і покликане напрацьовувати рекомендації із вирішення даного питання. Те дослідження із аналізу географічної доступності до ЦНАП, яке проведено нашим Офісом, було виконане для того, щоб зрозуміти де першочергово потрібно розширювати мережу ЦНАП, які території є найбільш віддаленими до найближчого ЦНАП. І тепер ми маємо певну цифру, скільки саме потрібно нових ЦНАП побудувати. Звісно, що результати цього дослідження для ОМС носять рекомендаційний характер, ми не можемо обмежувати ОМС у їх бажанні створювати нові ЦНАП, але першочергово ми повинні підтримувати саме ті ОМС, які потрапили до даного переліку, оскільки це буде впливати на наближення доступності послуг великої кількості населення (Павло Остапенко).</p> <p>1.6. Стосовно питання матеріально-технічного забезпечення ЦНАП, можна зазначити, що усі ЦНАП найбільшої допомоги потребують в організації: систем керування чергою, оплати за надану послугу на місці (організація POS-терміналів для оплати банківською картою), ксерокопіювальних приладів, інформаційних дошок (Павло Остапенко).</p> <p>1.7. Над вирішенням вище перелічених питань МЕРТ спільно із проектним офісом та іншими проектами постійно працює. Головна складність полягає у тому, що спершу потрібно визначити які ЦНАП найбільше чого потребують: це може бути встановлення системи управління чергою, забезпечення комп'ютерною та оргтехнікою, організація оплати за надання послуг через POS-термінал і так далі. (Денис Гутенко).</p> <p>1.8. Мінрегіон виніс пропозицію, щодо внесення змін до постанови КМУ № 606, де зазначено, що у районах, територія який повністю покрита ОТГ, при РДА таких районів створення структурних підрозділів з питань надання адмінпослуг є недоцільним. Після схвалення проекту змін до цієї постанови, Мінекономрозвитку,</p>
---	--

Sharshov).

1.9. The further work of our Office will be aimed at analyzing the qualitative performance indicators of CASPs at RSAs, which will then be presented for discussion at the next Coordination Group meeting, so that all recommendations then become a plan for implementing the development of CASPs. (Pavlo Ostapenko).

1.10. MEDT supports the idea of developing the key criteria for assessing the activities of CASPs at RSAs, in order to understand which of them first of all should be transferred to LSGs. The key criteria should include the number of administrators working at a CASP and the actual area of the CASP. It is also necessary to take into consideration the technical condition of the CASP premises. All donor projects should be involved in this assessment. (Oleksandr Kamenchuk).

1.12. At present, the MinRegion is conducting a survey among LSGs and RSAs on the logistical status of each CASP. Besides, proposals for the expansion of the CASPs network, developed by MEDT together with the Administrative Services Reform Office, have been sent to each OSA. In two weeks we are going to receive approvals or comments from each oblast concerning these recommendations. (Taras Lylyk).

1.13. It is necessary to formulate general requirements for the development of the CASPs network in order to understand how many CASPs should be modernized, and how many new ones should be built. To do this, it is also necessary to assess the quality of services provision in CASPs. (Taras Lylyk).

1.14. GIZ is developing a questionnaire for self-assessment of CASPs. The questionnaire will be voluntary, for those CASPs that would like to test themselves and understand what exactly needs to be improved in their work. (Oleksii Kubar).

1.15. For assessing the activity of a CASP, it is necessary to introduce typification based on the body that formed the CASP. This will allow us to understand what number of population is served by a CASP. (Pavlo Ostapenko).

Мінрегіон та МЕРТ спільно зможуть переглядати доцільність функціонування ЦНАП при РДА у таких районах (Сергій Шаршов).

1.9. Подальша робота нашого Офісу буде направлена на те, щоб проаналізувати якісні показники діяльності ЦНАП при РДА, які потім будуть винесені для обговорення на наступне засідання координаційної зустрічі. Для того щоб всі рекомендації вже потім стали планом впровадження розвитку мережі ЦНАП (Павло Остапенко).

1.10. МЕРТ підтримує ідею розробки основних критеріїв оцінки діяльності ЦНАП при РДА, для того щоб зрозуміти які із них першочергово потрібно передавати до ОМС. Основними критеріями мають стати кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП та власне площа самого ЦНАП. До уваги також потрібно брати технічних стан приміщення ЦНАП. До такої оцінки мають долучитись усі донорські проекти. (Олександр Каменчук).

1.12. На даний час Мінрегіон проводить опитування ОМС та РДА стосовно матеріально-технічного стану кожного ЦНАП. Крім цього на кожен ОДА було розіслано пропозиції щодо розширення мережі ЦНАП, які були розроблені МЕРТ спільно із Офісом реформи адміністративних послуг. За два тижні ми маємо отримати погодження чи зауваження від кожної області стосовно цих рекомендацій (Тарас Лилик).

1.13. Потрібно сформувані загальні вимоги до розвитку мережі ЦНАП, щоб зрозуміти скільки ЦНАП нам потрібно модернізувати, скільки побудувати нових. Для цього також потрібно провести оцінку якості надання послуг в ЦНАП (Тарас Лилик).

1.14. GIZ розробляє анкету для самооцінки ЦНАП. Анкета буде добровільною для заповнення, для тих ЦНАП, які хочуть себе протестувати та зрозуміти, що саме потрібно удосконалити у їх роботі (Олексій Кубарь).

1.15. Для оцінки діяльності ЦНАП є необхідність ввести типізацію за органом, який утворив ЦНАП. Це дозволить зрозуміти яку кількість населення обслуговує ЦНАП (Павло Остапенко).

<p><u>Agreed on the following:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continue research on the quality of services provision in CASPs, and pay special attention to the evaluation of activities of CASPs at RSAs; 2. Continue to develop the concept of expanding the CASPs network in Ukraine. 	<p><u>Узгодили наступне:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Продовжити дослідження якості надання послуг у ЦНАП, особливу увагу приділити оцінці діяльності ЦНАП при РДА. 2. Продовжити розробку концепції розвитку мережі ЦНАП в Україні.
<p><u>2. Organization of a survey on the assessment of quality of administrative services provision and citizens' satisfaction.</u></p> <p>2.1. MEDT turns to all donor organizations, which implement the administrative services reform, for assistance with the survey on assessing the quality of the administrative services provision in CASPs and citizens' satisfaction with their operation. (Oleksandr Kamenchuk).</p> <p>2.2. MenRegion also supports the idea of conducting such sociological survey throughout Ukraine on the yearly base. (Serhii Sharshov).</p> <p>2.3. To begin with, it is necessary to develop a methodology for this survey. While designing such a technique, it is most rational to focus on assessing the provision of several types of services, but not all of them. (Oleksii Kubar).</p> <p>2.4. The basis for this methodology should be a common assessment of CASP performance, which we must develop all together. (Iuliia Sedyk).</p> <p><u>Agreed on the following:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Develop a common methodology for assessing the provision of administrative services in CASPs; 2. MEDT shall prepare a proposal for conducting a national sociological survey on the assessment of the administrative services provision in CASPs. 	<p><u>2. Організація опитування з оцінки якості надання адміністративних послуг та задоволеності громадян.</u></p> <p>2.1. МЕРТ звертається до усіх донорських організацій які здійснюють реалізацію реформи адміністративних послуг, допомогти в опитуванні з оцінки якості надання адміністративних послуг в ЦНАП та задоволеності громадян їх роботою (Олександр Каменчук).</p> <p>2.2. Менрегіон також підтримує проведення такого соціологічного дослідження щороку по усій Україні (Сергій Шаршов).</p> <p>2.3. Для початку потрібно розробити методологію такого опитування. Найбільш доцільно при розробці такої методики сфокусуватися на оцінці надання декількох типів послуг, але не усіх (Олексій Кубарь).</p> <p>2.4. Основою такої методології повинна стати розроблена спільна оцінка роботи ЦНАП, яку ми повинні розробити усі разом (Юлія Седик).</p> <p><u>Узгодили наступне:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розробити спільну методологію оцінки надання адміністративних послуг в ЦНАП; 2. МЕРТ підготувати пропозицію для проведення національного соціологічного опитування оцінки надання адміністративних послуг в ЦНАП;

<p><u>3. Further coordination of actions.</u></p> <p>3.1. In September-October this year, it will be 5 years since the adoption of the Law of Ukraine “On Administrative Services”, so it would be appropriate to commemorate this date at the state level. (Oleksandr Andreiev).</p> <p>3.2. In order to sum up the reform over the last 5 years, MEDT proposes to hold a joint conference for all stakeholders in early October. (Oleksandr Kamenchuk).</p> <p>3.4. MinRegion supports the organization of such conference and is ready to join it. (Serhii Sharshov).</p> <p>3.5. As for this issue, there is a proposal to create an organizational committee and to discuss the organization and holding of the All-Ukrainian conference of the administrative services reform participants at the next meeting of the Coordination Group. (Oleksii Kubar).</p> <p><u>Agreed on the following:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Start the organization of the All-Ukrainian conference of the administrative services reform participants in early October 2017. 2. Hold the next meeting of the Coordination Group on September 5 or 6, 2017. 	<p><u>3. Подальша координація дій</u></p> <p>3.1. У вересні-жовтні цього року минає 5 років від часу прийняття Закону України «Про адміністративні послуги», тому було б доречним відзначити на державному рівні цю дату (Олександр Андреев).</p> <p>3.2. Для підбиття підсумків реформи за останні 5 років МЕРТ пропонує провести спільну конференцію для усіх зацікавлених сторін на початку жовтня (Олександр Каменчук).</p> <p>3.4. Мінрегіон підтримує організацію такої конференції та готовий долучитися до неї (Сергій Шаршов).</p> <p>3.5. Щодо даного питання є пропозиція створити організаційний комітет та обговорити організацію та проведення Всеукраїнської конференції учасників реформи адміністративних послуг на наступному засіданні координаційної групи (Олексій Кубарь).</p> <p><u>Узгодили наступне:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розпочати організацію Всеукраїнської конференції учасників реформи адміністративних послуг на початку жовтня 2017 року. 2. Провести наступне засідання координаційної групи провести 5 або 6 вересня 2017 року.
---	--

Minutes drafted by Pavlo Ostapenko

Kiev, 03/08/2017